辽宁省农业农村厅办公室关于全省农机购置补贴咨询投诉举报统一使用024-12316

金农热线的通知

辽农办机发〔2019〕410号

各市农业农村局：

为保障全省广大购机者对农机购置补贴政策的知情权、监督权，方便广大购机者了解掌握农机购置补贴政策，进一步加强社会监督，根据农业农村部有关规定，省农业农村厅会同省农业发展服务中心研究决定，于2019年9月1日开始，全省农机购置补贴咨询投诉举报统一使用024-12316金农热线（以下简称“12316热线”）。现将有关事宜通知如下：

一、12316热线受理事项

12316热线统一受理全省购机者农机购置补贴政策咨询、投诉或举报事项，全省购机者在全国范围内均可向12316热线进行咨询、投诉或举报。12316热线咨询、投诉或举报电话早8：00至晚8：00为人工受理，12316微信早8：00至晚8：00为人工受理，晚8：00至次日早8:00为留言受理模式，受理员将在次日对留言进行整理登记和回复。

二、12316热线受理流程

一是12316热线对购机者提出的农机购置补贴政策咨询事项，按照有关政策规定对咨询事项进行登记并答复，对于未能及时答复的事项，12316热线受理员进行记录并向购机者所在地的农机主管部门负责同志进行问询，问询答复在3日内回复购机者。省农业农村厅和省农业发展服务中心对省和各市12316热线受理员进行政策培训，使12316热线受理员熟悉掌握农机购置补贴政策相关规定。

二是12316热线受理员对于投诉、举报事项要进行登记，根据投诉举报人反映的事项内容，在保护投诉举报人安全的前提下，交付反映事项所在地的上级农业农村主管部门进行处理，对于重大、疑难事项交由投诉举报人所在地的市农业农村局或交由省农业农村厅处理。

三是投诉、举报所在市、县（市、区）农业农村主管部门依法依规及时处理投诉、举报问题，处理结果要反馈12316热线进行记录并通知投诉举报人，12316热线定期跟踪处理情况。对于不属于农机购置补贴政策实施范围内的，有关部门通过12316热线及时向投诉、举报人说明情况。

三、有关要求

（一）切实加强组织领导。统一使用024-12316热线是适应新形势、新任务，方便广大购机者，加强社会监督的重要举措。各地务必高度重视，认真部署，加强宣传，指定专人负责，确保各地咨询、投诉或举报电话与12316热线畅通，扎扎实实为广大农民群众服务。

（二）及时通报处理情况。12316热线每季度对各地咨询投诉举报电话处理情况进行评价汇总，对于评价结果省农业农村厅定期进行通报。如果出现投诉举报的异常申请补贴情况，各地可按有关规定在调查的同时上报省农业农村厅。

（三）加强沟通交流协作。各地农机主管部门要加强与12316热线协作，确保咨询、投诉、举报事项处理及时、符合规定程序要求。各市要及时将市县农机购置补贴咨询、投诉、举报电话向12316热线和省农业农村厅进行更新报备。12316热线每季度将各地农机购置补贴咨询、投诉、举报电话接通质量情况进行评价汇总，省农业农村厅定期通报结果并纳入各地延伸绩效考核内容。

（四）加大热线宣传力度。各市接到本通知后，及时转发到所属县（市、区）农机主管部门遵照执行。要采取多种宣传形式，对我省农机购置补贴咨询、投诉或举报统一使用024-12316金农热线进行广泛宣传，确保广大农民群众、农机生产经销企业等知晓并利用好12316热线，推动补贴政策落实落地，让广大购机者享受到农机购置补贴政策带来的获得感。

附件：辽宁省农机购置补贴政策咨询与投诉举报12316金农热线电话工作流程

辽宁省农业农村厅办公室

2019年8月9日